

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANA CLAUDIA JORDAO GARCIA DE OLIVEIRA

**CONFORMIDADE NOS PROCESSOS DE AVERBAÇÕES DE CONTRATOS
CONSIGNADOS EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA**

CURITIBA
2020

ANA CLAUDIA JORDAO GARCIA DE OLIVEIRA

**CONFORMIDADE NOS PROCESSOS DE AVERBAÇÕES DE CONTRATOS
CONSIGNADOS EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como pré-requisito para obtenção do título de Especialista em MBA – Auditoria Integral.

Orientador: Prof. Dra. Sayuri Unoki de Azevedo

CURITIBA

2020

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	06
1.1 CONTEXTO E PROBLEMA.....	06
1.1.1 Contexto histórico do crédito consignado.....	06
1.1.2 Problematização.....	09
1.2 OBJETIVOS.....	09
1.2.1 Objetivo Geral.....	09
1.2.2 Objetivos Específicos.....	09
1.3 JUSTIFICATIVAS.....	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
2.1 CRÉDITO CONSIGNADO.....	12
2.1.1 Contrato novo ou margem livre.....	14
2.1.2 Refinanciamento.....	14
2.1.3 Portabilidade.....	15
2.1.4 Cartão Consignado.....	15
2.2 RISCO DE CRÉDITO.....	15
2.3 AUTORIZAÇÃO DE DESCONTOS.....	17
3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	18
3.1 QUESTIONARIO PARA ENTREVISTA.....	20
4 ANÁLISE DE DADOS.....	20
4.1 RESULTADO DA ENTREVISTA.....	20
6 CONCLUSÃO.....	24
REFERÊNCIAS	

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo verificar quais são as falhas no processo de averbação dos contratos de empréstimo consignado e em quais etapas do processo essas falhas são mais frequentes. Em momentos de crise, o crédito consignado para pessoas físicas passou a ser uma opção, com a liquidez esperada de acordo com a necessidade do solicitante. Por meio de pesquisa qualitativa com entrevistas realizadas a colaboradores de uma instituição financeira de Curitiba, percebe-se que a falta de controle interno das instituições financeiras durante o processo de averbação do contrato consignado pode se tornar um problema quanto a inadimplência dos pagantes. Os principais achados desta pesquisa apontam que as falhas do processo de averbação dos contratos de empréstimo consignado estão principalmente na observação da margem disponível antes da concessão nos contratos INSS e na falha operacional do atendente que não fez o processo de averbação corretamente no momento da concessão nos demais convênios.

Palavras-chave: Crédito Consignado; Inadimplência; Controles Internos.

ABSTRACT

The present study aims to verify which are the failures in the process of registration of payroll loan contracts and in which stages of the process these failures are more frequent. In times of crisis, payroll-deductible loans to individuals became an option, with the expected liquidity according to the applicant's needs. Through qualitative research with interviews conducted with employees of a financial institution in Curitiba, it is clear that the lack of internal control of financial institutions during the process of registering the consigned contract can become a problem regarding the default of payers. The main findings of this research point out that the failures of the registration process of payroll loan contracts are mainly in the observation of the available margin before the concession in the INSS contracts and in the operational failure of the attendant who did not make the registration process correctly at the time of the concession in the other agreements.

Keywords: Payroll Loans; Default; Internal controls.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – GRÁFICO NOTA TECNICA DIEESE

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Qual a sua posição atualmente na agência?

Tabela 2 - A quanto tempo trabalha com a averbação de contratos consignados?

Tabela 3 - Quais são os procedimentos atuais de controle interno que os colaboradores da agência que trabalham com a averbação de contratos consignado realizam?

Tabela 4 - Na sua percepção quais são os maiores *gaps* / erros no processo atual para o seu controle?

Tabela 5 - Quais ferramentas acredita que se aplicadas no processo, poderiam mitigar os erros que são cometidos atualmente durante o controle interno dos contratos?

1 INTRODUÇÃO

Historicamente, ao longo dos anos, o crédito passou a ser um instrumento financeiro usado por bancos e governos para alavancar a economia. Essa estratégia é usada para elevar o consumo da população, afetando positivamente a economia.

A oferta de crédito no Brasil vem aumentando de forma notável e afetando diretamente a vida das pessoas de todas as idades, sendo para elas um meio mais rápido e fácil de obtenção de bens e fruição de serviços, ou uma alternativa para saldar dívidas anteriormente adquiridas (PONTES; LOPES, 2017, p. 1).

O estudo será apresentado em quatro partes. A primeira, busca fazer um levantamento do contexto histórico do crédito no Brasil, qual sua definição, e exemplificar o processo de crédito consignado.

Em seguida a pesquisa apresenta sua problematização, objetivos e importância à sociedade em linhas gerais. Por meio de uma pesquisa descritiva o presente estudo mostrará a importância do devido controle nas averbações de contratos de crédito consignado. Alinhando com a teoria qual a sua importância no processo para que não haja retrabalho ou processos incorretos.

1.1 CONTEXTO E PROBLEMA

1.1.1 Contexto histórico do crédito consignado

Por definição do dicionário (MICHAELIS, 2020) a palavra crédito é um termo que significa confiança: crença fundada nas qualidades de uma pessoa ou coisa; segurança de que alguém ou algo é capaz ou veraz – confiabilidade.

No Brasil, instituiu-se no ano de 2003 uma nova modalidade de crédito, seu foco estava voltado inicialmente em idosos aposentados e pensionistas do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS). Essa modalidade de crédito foi nomeada como crédito consignado. Esta operação financeira, se propõe ser mais segura tanto no aspecto das instituições financeiras quanto para o cliente final. (PONTES e LOPES, 2017)

O crédito consignado, que também pode ser chamado de empréstimo consignado, é um tipo de empréstimo destinado a pessoas físicas em que as parcelas são descontadas direto de sua folha de pagamento ou de sua aposentadoria, sem a necessidade de que o tomador do recurso faça os pagamentos de forma direta. Trata-se, portanto, de uma modalidade de empréstimo em que o devedor sofre um desconto no salário para pagar sua dívida com o banco.

Este mecanismo de retenção de renda pelo empregador e a sua responsabilidade de transferência ao banco aumenta a garantia de recebimento do empréstimo, se comparado à outras modalidades de crédito, em que o devedor pode direcionar seus recursos para outras finalidades. Em virtude do menor risco de inadimplência na operação consignada, é comum um menor custo para o tomador de recursos nessa modalidade.

Atualmente, a modalidade de crédito consignado ofertada no Brasil se destina a três segmentos do mercado: o primeiro é o setor público (funcionários públicos), em seguida para o setor privado (funcionários de empresas) e por fim ao INSS (aposentados e pensionistas).

Para que a concessão do crédito ocorra, de acordo com o Banco Central do Brasil (2019), é necessária uma autorização prévia à instituição financeira por parte do cliente que deseja fazer a contratação do empréstimo. Além disso, é necessário ainda que exista convênio de consignação entre a fonte pagadora e a instituição financeira que oferece a operação, uma vez que será a fonte pagadora a responsável por efetuar os descontos do funcionário referente aos empréstimos, e repassá-los à instituição financeira.

Antes mesmo do advento de legislação específica que regulamentasse os empréstimos com desconto em folha, a modalidade já era praticada por empresas, bancos e financeiras país afora.

Entretanto, com a medida provisória 130/2003, esta modalidade de empréstimo foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro. Na exposição dos motivos à proposta da edição da referida medida provisória (2003), foi explicado que o motivo para que as taxas de juros praticadas em empréstimos e financiamentos até então, se dava principalmente pelo alto risco potencial de inadimplência por parte dos tomadores.

Desta forma, com a possibilidade de consignação das prestações do crédito em folhas de pagamento, em caráter irrevogável e irretratável, eliminaria o risco de inadimplência, permitindo, então, a redução das taxas de juros praticadas.

A lei 13.172 de 2015, estabeleceu os limites máximos de desconto nas folhas de pagamento dos servidores públicos federais regidos pela CLT e dos aposentados do INSS. De acordo com a lei, o limite para os descontos é de 35%, dos quais 30% podem ser concedidos em forma de empréstimos e os outros 5% em forma de saque no cartão consignado.

Porém, os estados e municípios podem fixar limites de descontos diferentes para seus servidores públicos. Outra característica importante, além da possibilidade de taxa de juros menor, é o prazo longo, que pode chegar a 120 meses dependendo do convênio.

O processo de concessão do empréstimo consignado passa por diversas fases, como confirmação de margem disponível para empréstimo, conforme os limites citados acima; análise de crédito por parte da instituição financeira concessora; delimitação de valores a serem liberados; prazos de pagamentos e taxas; autorização e cadastramento do contrato; assinaturas; e pôr fim a averbação.

A averbação do contrato se traduz na reserva do valor da parcela a favor do banco, e a programação do desconto da folha de pagamento para o mês seguinte. Essa etapa permite o comprometimento do cliente para o pagamento à instituição financeira que concedeu o empréstimo.

Assim, o banco ou a financeira concessora têm a garantia de que o contrato será honrado pelo cliente. Uma vez que as parcelas serão descontadas diretamente do pagamento, as informações celebradas no contrato de empréstimo devem ser analisadas também pela fonte pagadora da qual o cliente recebe seus proventos.

Importante salientar que ao se tratar de convênios públicos (união, estados, municípios e INSS), a forma de averbação é integralmente online, através de sistemas específicos.

Uma vez entendida a importância da averbação dos contratos, fica evidente que falhas nesse processo acarretam grandes prejuízos às instituições e clientes. Para as instituições, contratos não averbados geram retrabalho, já que, inevitavelmente,

algum funcionário sofrerá algum tipo de interferência em suas atividades para verificar o motivo da falta de averbação e para adotar as medidas necessárias para a correção do problema.

Geram, também riscos de crédito, já que esses contratos podem não ser pagos, causando aumento no índice de inadimplência. Para os clientes tomadores do crédito, a falha pode auxiliar no superendividamento, já que muitos aproveitam a falta do registro do desconto na folha de pagamento para contrair outro empréstimo em outra instituição, além do desgaste, já que a manutenção desse tipo de empréstimo deveria ser fácil E sem a necessidade de pagamentos manuais mensalmente.

1.1.2 Problematização

Diante do que foi exposto anteriormente, questiona-se: quais falhas ocorrem no processo de averbação dos contratos de empréstimo consignado e em quais etapas são mais frequentes?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta pesquisa é verificar quais são as falhas no processo de averbação dos contratos de empréstimo consignado e em quais etapas do processo essas falhas são mais frequentes.

1.2.2 Objetivos Específicos

(a) Identificar a percepção dos funcionários de uma agência bancária sobre quais etapas do processo de concessão de empréstimos são mais frágeis, e quais os fatores que aumentam a incidência de sua ocorrência.

(b) Levantar o fluxograma do processo de averbação de contratos de empréstimo consignado;

(c) Identificar os riscos não mitigados no processo de averbação de contratos de empréstimo consignado;

1.3 JUSTIFICATIVAS

Do ponto de vista teórico, a escolha do tema se justifica com a crescente procura pelas operações de crédito no Brasil, em especial pela modalidade de crédito consignado.

A última Nota Técnica divulgada pelo Dieese (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos), a NT 193 (abril/2018), traz uma análise da evolução do crédito no período entre 2014 e 2017. A nota demonstra que entre os anos considerados, o crédito consignado sofreu aumento de saldo acumulado, passando de 285.326 milhões de reais em janeiro de 2014, para 310.440 milhões, em dezembro de 2017, aumento de 8,8%, enquanto o saldo de todos os créditos destinados à pessoa física sofreram variação real negativa de 11,2% durante o mesmo período analisado. Em dezembro de 2017, a modalidade crédito pessoal consignado total foi responsável por 36,5% do saldo total de empréstimos com recursos livres PF, apresentando aumento de 6,7 pontos percentuais, na comparação com janeiro de 2014.

FIGURA 1 – GRÁFICO NOTA TÉCNICA DIEESE

**Saldo das operações crédito por pessoa jurídica e física
Brasil - Janeiro de 2014 a dezembro de 2017**

Período	Saldo (em R\$ Milhões de dez/2017)			Participação Relativa	
	Total	Pessoa Jurídica	Pessoa Física	Pessoa Jurídica	Pessoa Física
jan/14	3.477.179	1.861.788	1.615.391	53,5%	46,5%
dez/14	3.654.132	1.943.565	1.710.567	53,2%	46,8%
dez/15	3.522.615	1.867.996	1.654.620	53,0%	47,0%
dez/16	3.197.038	1.590.390	1.606.648	49,7%	50,3%
dez/17	3.085.639	1.436.993	1.648.646	46,6%	53,4%
Variação Acumulada	-11,3%	-22,8%	2,1%	-	-

FONTE: Banco Central e DIESSE (2018)

Soma-se ao fato do crescente volume de concessão de créditos consignados, a importância jurídica da correta cobrança das parcelas, que deve ser feito em folha de pagamento.

Em novembro de 2017, a justiça do Rio de Janeiro condenou dez bancos por práticas abusivas na cobrança de empréstimos consignados feitos a servidores públicos do Estado. Na ocasião foi noticiado que as instituições foram acusadas de descontar diretamente da conta corrente dos servidores as parcelas dos empréstimos desrespeitando as regras previstas para o crédito consignado e o código de defesa do consumidor. (UOL 2017)

O desconto das parcelas desse tipo de empréstimo só pode ser feito pelo empregador diretamente no contracheque do funcionário. O empregador é o responsável por repassar o valor da parcela ao banco. Cada banco foi condenado a pagar R\$ 1 milhão por dano moral coletivo, totalizando R\$ 10 milhões.

As instituições também foram obrigadas a indenizar por danos materiais e morais os servidores lesados, além de limpar o nome de quem eventualmente foi incluído nos cadastros de proteção ao crédito. A decisão, proferida pela juíza da 2ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro, Maria Christina Berardo Rucker, tem efeito para todo o Brasil. Ou seja, as instituições não podem realizar esse tipo de prática em nenhum local do país, sob pena de multa e ressarcimento dos prejudicados.

Sendo assim, justifica-se a necessidade da correta averbação e acompanhamento até a finalização desse processo, já que contratos não autorizados pelas fontes pagadoras não poderão ser descontados das contas correntes.

Sob o ponto de vista prático, este trabalho justifica-se pela necessidade de padronização dos procedimentos a serem adotados na concessão dos empréstimos, em todos os ambientes da agência bancária aonde os controles internos serão aplicados, a fim de evitar inconformidades contratuais que possam gerar inadimplência para o cliente, e processos judiciais para o banco.

Já pela ótica profissional, o presente trabalho trará grandes contribuições para a agência bancária em que será desenvolvido, uma vez que é percebida a necessidade de todos os empregados que trabalham envolvidos na liberação desse tipo de recurso entenderem melhor sobre o processo, sobre a necessidade de correta concessão e averbação, além dos riscos e das responsabilidades civis a que estão sujeitos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CRÉDITO CONSIGNADO

Existem várias modalidades de crédito voltadas à pessoa física disponíveis no mercado. Encontram-se listadas no Banco Central as seguintes categorias: taxas pré-fixadas (aquisição de outros bens, aquisição de veículos, cheque especial, crédito pessoal consignado, crédito pessoal não consignado, desconto de cheques, financiamento imobiliário, leasing de veículos) e as taxas pós-fixadas referenciadas em TR ou IPCA, que correspondem às linhas de financiamentos imobiliários.

Dentro destas categorias de crédito definidas pelo Banco Central do Brasil, o crédito consignado está inserido na modalidade de taxas pré-fixadas. Ele é regulado pela Lei nº 10.820 de 17 de Dezembro de 2003, com alterações feitas pela Lei nº 10.953 de 27 de setembro de 2004. Especificamente, os créditos consignados destinados a beneficiários do INSS ainda obedecem à Instrução Normativa INSS nº 28, de 16 de maio de 2008.

O crédito consignado pode ser definido como um tipo de crédito oferecido para os empregados do setor formal e/ou aposentados e pensionistas do INSS, com baixas taxas de juros, em que as prestações são descontadas diretamente de seus salários e/ou aposentadorias e pensões. (BARONE E SADER, 2018)

De acordo com Schaefer (2018) o empréstimo com desconto das parcelas em folha de pagamento, o crédito consignado, surgiu impulsionado pela necessidade do Governo Federal de promover o crescimento sustentável da economia criando uma linha de crédito mais segura, com menor risco para as instituições financeiras e como consequência, com menores taxas de juros para o contratante.

Quanto menor o risco de inadimplência para os bancos, menores serão os juros. Nesse sentido, o presidente do Banco Central, Ilan Goldfajn, declarou que “quando a garantia do empréstimo é melhor, o *spread* fica menor”. Ele citou como exemplo o fato de que o “crédito consignado, que tem *spread* menor, devido à garantia de que as parcelas do empréstimo são pagas, já que são descontadas em folha de pagamento”, (AGENCIA BRASIL, 2017)

A forma de pagamento desta modalidade de crédito, aliada ao menor número de exigências de documentação, possibilidade de aprovação da operação independente de consulta a órgãos restritivos como SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) e SERASA, são os diferenciais que a tornaram extremamente popular.

O limite de empréstimo de cada beneficiário é definido pelo cálculo da margem consignável, que é o valor máximo de parcela permitido para cada cliente para desconto em folha de pagamento, à título de empréstimo.

O comprometimento máximo da renda do beneficiário para o desconto de prestação é de 30% para o financiamento e de 5% para o uso exclusivo com amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado e saque por meio deste. (SCHAEFER, 2018)

O crédito consignado tem sua concessão pactuada através de um contrato mútuo e oneroso, pois existe reciprocidade de ônus e de vantagens para as partes contraentes em razão das obrigações assumidas.

A relação jurídica que se estabelece é regulada pelo Código Civil e pelo Código de Defesa do Consumidor de forma mista.

Segundo Schaefer (2018), existem quatro modalidades de operações no campo do crédito consignado, cada uma delas com suas particularidades e maiores vantagens e desvantagens conforme disposto a seguir.

2.1.1 Contrato novo ou margem livre

O contrato novo é realizado utilizando a margem que o beneficiário possui disponível para consignação, por isso também é chamado de margem livre.

Geralmente é realizado quando se trata do primeiro empréstimo do beneficiário, o que não é uma regra, já que o cliente poderá retornar ao banco e solicitar outro valor, até atingir o limite de 30% da renda. O mesmo se aplica quando os empréstimos feitos anteriormente acabam, liberando novamente a margem.

2.1.2 Refinanciamento

Quando o beneficiário ainda possui prestações de um empréstimo em aberto, mas precisa novamente tomar dinheiro emprestado, é possível realizar a renovação dessas operações ativas.

Esta renegociação é conhecida como refinanciamento e é extremamente popular, já que o beneficiário consegue levantar uma quantia pecuniária sem alterar seu orçamento familiar. Para realizar esta operação a instituição financeira empresta ao cliente, através de uma nova operação, o valor total liberado pela parcela do contrato antigo de acordo com as novas condições de taxas de juros, e abate o saldo devedor referente ao contrato ativo.

Assim, o beneficiário continua pagando a mesma parcela, o prazo do contrato retorna ao início e ele recebe a diferença entre o valor total da operação e o saldo devedor, denominado troco.

2.1.3 Portabilidade

A portabilidade é a transferência de uma operação de crédito de uma instituição credora original para uma nova instituição proponente, por solicitação do devedor. Esta transferência em si não libera valores ao beneficiário, entretanto, ela costuma ser feita em conjunto com uma operação de refinanciamento.

Usualmente, as instituições financeiras buscam portar o máximo de operações consignadas de outros bancos, pois serão novas operações para suas carteiras de crédito, e, para isso, costumam oferecer refinanciamentos pós-portabilidade com condições mais vantajosas para o cliente do que as que ele conseguiria no banco de origem da dívida.

2.1.4 Cartão Consignado

O cartão de crédito consignado é uma modalidade heterogênea, pois, apesar de ser bem similar ao cartão convencional, caso o beneficiário não consiga pagar o valor total da fatura, um pagamento equivalente ao mínimo de 5% do valor do benefício (salário) do cliente será descontado automaticamente de sua folha de pagamento e destinado ao pagamento de parte da fatura em aberto, mês a mês, até que a dívida seja liquidada.

2.2 RISCO DE CRÉDITO

Em contextos diferentes, a palavra crédito obtém significados também diferentes. (LOPES, et. al., 2017)

O crédito pode ser entendido como “uma cessão temporária de fundos a terceiros, operação na qual se exige uma remuneração (juros) do tomador (ou devedor) por sua utilização”. (LOPES, et. al., 2017)

A taxa de juros a ser cobrada é variável e dependente de diversos fatores, sendo que o mais importante deles se dá em função do risco apresentado pelo tomador.

O crédito geralmente envolve a expectativa de recebimento do valor emprestado durante um certo período. Nesse sentido, o risco de crédito é a probabilidade de que essa expectativa não se cumpra. De forma mais específica, o risco de crédito pode ser entendido como a possibilidade de o credor incorrer em perdas, em razão de as obrigações assumidas pelo tomador não serem liquidadas nas condições pactuadas.

De acordo com Brito e Neto (2008), o risco de crédito pode ser definido pelas perdas geradas por um evento de default do tomador ou pela deterioração da sua qualidade de crédito.

Em outras palavras, o risco está relacionado à incerteza do retorno de um investimento perante a possibilidade de um evento possível, futuro e incerto – e que pode causar prejuízos. Por esse motivo, a taxa de juros cobrada é de certa forma proporcional ao risco apresentado pelo tomador, o que torna a análise do cliente um aspecto de extrema importância na concessão do crédito.

Nesse sentido, o crédito consignado é um dos produtos mais procurados pelos clientes devido à praticidade do desconto em folha, às taxas reduzidas e à facilidade em conseguir o crédito. A aprovação do crédito, muitas das vezes, é imediata, sem análise de crédito ou consulta a entidades de proteção ao crédito, uma vez que a inadimplência é considerada baixa.

Assim, o crédito consignado é utilizado pelo consumidor muitas vezes para adquirir bens, serviços, ou até mesmo para quitação de dívidas com juros mais altos, como o crédito pessoal, por exemplo. (LOPES, et.al., 2017)

Uma vez que essa modalidade de crédito possui os descontos diretamente na folha de pagamento do tomador, cabe à instituição financeira informar à fonte pagadora sobre a formalização do contrato, assim como as condições pactuadas relacionadas principalmente ao valor das parcelas a serem descontadas e ao prazo em que os descontos deverão ocorrer, de acordo com o contrato firmado.

2.3 AUTORIZAÇÃO DE DESCONTOS

Os empregados CLT, os servidores e empregados públicos, assim como os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

- a) o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado convênio com a empresa, órgão público ou com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV), para esse fim;
- b) mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH), e Cadastro de Pessoa Física (CPF), junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio; e
- c) a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

Falhas no processo da informação da autorização dos descontos, de responsabilidade da instituição financeira, à consignatária (fonte pagadora) ocasionam risco de inadimplência e perdas financeiras, além do risco de penalidades ao empregado imbuído da responsabilidade do repasse da informação.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Tartuce (2006) explica-nos que a metodologia científica se trata de um método e ciência para o desenvolvimento de uma pesquisa. Já segundo Gil (1999, p. 17), pesquisa é definida como

o (...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Fonseca (2002), aponta que métodos significa organização, e logos, estudo sistemático, pesquisa, investigação; assim, podemos definir metodologia como o estudo da organização, dos caminhos a serem seguidos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência.

É importante salientar a diferença entre metodologia e métodos. A metodologia verifica a validade do caminho a ser percorrido para se chegar ao fim proposto pela pesquisa; entretanto, não deve ser confundida com o conteúdo nem com os procedimentos.

Dessa forma, a metodologia vai além da descrição dos procedimentos, indicando a escolha teórica realizada pelo pesquisador para abordar o objeto de estudo. No entanto, embora não sejam a mesma coisa, teoria e método são dois termos inseparáveis, “devendo ser tratados de maneira integrada e apropriada quando se escolhe um tema, um objeto, ou um problema de investigação” (MINAYO, 2007, p. 44).

Essa pesquisa é qualitativa, pois segundo GODOY (1995), pesquisa qualitativa é possui as seguintes características:

Algumas características básicas identificam os estudos denominados “qualitativos”. Segundo esta perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando /I captar” o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno (GODOY, 1995, p.1).

Classifica-se também o presente estudo como descritivo, têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 1999).

Entrevista é a técnica de coleta de dados na qual as perguntas são formuladas e respondidas oralmente. Trata-se, portanto, de uma conversação metódica, que proporciona ao entrevistador as informações solicitadas. O registro da entrevista deve ser feito no momento em que ela acontece, mediante anotações por parte do entrevistador ou com auxílio da gravação.

Na entrevista não cabe ao entrevistador concordar ou discordar das opiniões emitidas pelo entrevistado ele deve apenas ouvir procurando guiá-lo, levando-o a precisar, desenvolver e aprofundar os pontos abordados, mantendo-se interessado em sua fala.

Considerando-se o seu grau de flexibilidade, as entrevistas são classificadas em estruturadas (ou padronizadas) e não-estruturadas (ou não-padronizadas).

O presente estudo também apresentou alguns limitantes quanto a população da pesquisa. Mesmo se tratando de uma instituição financeira de abrangência nacional, por questões de *compliance*, não foi possível estender a entrevista aos gestores de diversas unidades de negócio, assim limitando a apenas uma agência.

Apresentado isto, a técnica de pesquisa elegida para este artigo foi entrevista, com um roteiro estruturado, com perguntas para respostas abertas, feita por e-mail, para que a entrevistada se sentisse à vontade para responder as perguntas.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa classifica-se como documental. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa documental trilha os mesmos caminhos da pesquisa bibliográfica, não sendo fácil por vezes distingui-las. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes constituídas por material já elaborado, constituído basicamente por livros e artigos científicos. A pesquisa documental, por sua vez, recorre a fontes mais diversificadas e dispersas.

3.1 ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Realizou-se entrevista com todos os empregados que trabalham no processo de concessão de empréstimos consignados de uma importante instituição financeira da cidade de Curitiba, totalizando em 6 entrevistados.

Assim, foi possível analisar quais são as ferramentas utilizadas atualmente na agência bancaria, quais os processos realizados pelos funcionários e quais são os maiores erros cometidos durante o processo de averbação de contrato de credito consignado.

Desta forma as perguntas para as entrevistadas foram:

- 1) Qual a sua posição atualmente na agência?
- 2) Há quanto tempo trabalha com a concessão de empréstimos consignados?
- 3) Qual a sua percepção sobre procedimentos atuais de controle interno que os funcionários da agência que trabalham com a averbação de contratos consignado realizam?
- 4) Na sua percepção quais são os maiores *gaps* / erros no processo atual para o seu controle?
- 5) Quais ferramentas acredita que se aplicadas no processo, poderiam mitigar os erros que são cometidos atualmente durante o controle interno dos contratos?

4. ANÁLISE DE DADOS

4.1 RESULTADO DA ENTREVISTA

As respostas obtidas durante a entrevista foram as seguintes:

Questão 1:

Qual a sua posição atualmente na agência?

Resposta para a questão:

Entrevistado 1	Assistente
----------------	------------

Entrevistado 2	Assistente
Entrevistado 3	Técnico bancário
Entrevistado 4	Gerente
Entrevistado 5	Gerente
Entrevistado 6	Gerente

Com a presente questão, buscou-se identificar o envolvimento de diferentes níveis hierárquicos envolvidos no processo.

Questão 2:

A quanto tempo trabalha com a averbação de contratos consignados?

Resposta da questão:

Entrevistado 1	1 ano
Entrevistado 2	7 anos
Entrevistado 3	7 anos
Entrevistado 4	9 anos
Entrevistado 5	6 anos
Entrevistado 6	9 anos

A questão dois, foi aplicada para avaliar se os possíveis erros durante o processo aconteciam apenas com funcionários mais novos e com pouco tempo de experiência em uma instituição financeira.

Questão 3:

Quais são os procedimentos atuais de controle interno que os colaboradores da agencia que trabalham com a averbação de contratos consignado realizam?

Resposta da questão:

Entrevistado 1	Deficientes
Entrevistado 2	Insuficientes. A empresa fornece subsídios, mas nem todos utilizam
Entrevistado 3	O gerente que assina o contrato deveria acompanhar o processo até a sua finalização, o que nem sempre ocorre
Entrevistado 4	Por não saberem da importância, algumas pessoas ignoram os controles internos
Entrevistado 5	Os controles internos estão disponíveis, mas a falta de acompanhamento, a rotina e a quantidade de demandas fazem com que deixemos de utilizá-los algumas vezes
Entrevistado 6	A quantidade de demandas acumuladas e as altas metas estabelecidas fazem com que os controles internos sejam colocados em segundo plano

Com a questão 3, foi possível identificar que existem alguns fatores que induzem os colaboradores ao erro durante o processo. Elevada demanda, falta de acompanhamento gerencial, o não acompanhamento dos controles internos foram os fatores mais citados.

Questão 4:

Na sua percepção quais são os maiores *gaps* / erros no processo atual para o seu controle?

Resposta da questão:

Entrevistado 1	Falta de acompanhamento até a finalização da averbação
Entrevistado 2	Falta de senha para os portais de

	consignação
Entrevistado 3	Deixar para finalizar depois, e esquecer
Entrevistado 4	Indisponibilidade do sistema de averbação no momento da concessão do empréstimo, e o esquecimento de finalizar posteriormente
Entrevistado 5	Falta de responsabilidade e de ciência da importância
Entrevistado 6	Falta de acompanhamento

Com os acontecimentos do dia-a-dia, os colaboradores responsáveis pelas averbações dos contratos de crédito consignado, puderam expor que o não acompanhamento geral do processo e responsabilidade, acaba se tornando corriqueiro e desta forma, os erros acontecem com maior frequência.

Questão 5

Quais ferramentas acredita que se aplicadas no processo, poderiam mitigar os erros que são cometidos atualmente durante o controle interno dos contratos?

Resposta da questão:

Entrevistado 1	Treinamentos e rodas de diálogo para conscientização da equipe
Entrevistado 2	Cadastramento de todos os empregados envolvidos no processo nos portais das convenientes
Entrevistado 3	Eleger algum funcionário que fizesse a conferência semanal das averbações dos contratos concedidos na semana
Entrevistado 4	Conscientização da equipe e verificação de quais são os contratos que apresentam erro nas averbações, identificando qual foi

	o empregado responsável pela concessão, e questionando diretamente a ele qual foi o motivo do erro
Entrevistado 5	Conscientização de toda a equipe da importância e das consequências das faltas de averbações
Entrevistado 6	Conscientização e acompanhamento dos erros, para identificação do funcionário responsável e conversa pontual com ele para identificar o motivo

Durante a pesquisa o termo “conscientização” apareceu em várias respostas, o que mostra que um bom treinamento voltado ao tema, seria crucial para fixar a importância do acompanhamento do processo em todas as etapas para que as falhas sejam mitigadas.

6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa buscou verificar quais as falhas no processo de averbação dos contratos de empréstimo consignado e em quais etapas do processo essas falhas são mais frequentes.

Para consecução do objetivo proposto, realizou-se entrevista com os responsáveis por este processo em uma instituição financeira de Curitiba. Dessa forma, conforme a percepção e experiência ao longo de suas jornadas de trabalho, os respondentes expuseram quais as falhas do processo e quando essas estavam mais suscetíveis a acontecer.

Os contratos consignados são uma forma de crédito oferecido para os empregados do setor formal e/ou aposentados e pensionistas do INSS. O seu benefício no mercado financeiro são as suas baixas taxas de juros, em que as prestações são descontadas diretamente de seus salários e/ou aposentadorias e pensões, tornando-se assim, um grande atrativo para o público.

Os principais achados desta pesquisa descrevem funcionários com diferentes níveis hierárquicos e tempo de casa estão envolvidos no processo. Portanto, não existe uma padronização nas atividades relacionadas a averbação de contrato de crédito consignado.

Os entrevistados demonstram grande insatisfação na forma que o processo de averbação é conduzido atualmente dentro da instituição financeira, o que mostra que o mercado financeiro hoje carece de uma forma mais eficiente de se realizar o processo.

Apesar de insatisfeitos, os respondentes afirmaram que a falta de atenção ao longo do processo interfere no resultado final da averbação, o que gera inadimplência dos clientes. Porém, a falta de atenção foi relacionada a alta demanda diária.

As falhas do processo de averbação dos contratos de empréstimo consignado estão principalmente na observação da margem disponível ANTES da concessão nos contratos INSS e na falha operacional do atendente que não fez o processo de averbação corretamente no momento da concessão nos demais convênios.

Os respondentes ainda relatam a preocupação em relação as falhas tecnológicas. Contudo, existe a possibilidade de a averbação ser feita no dia seguinte. Ressalta-se que é usual abandonar o processo por falta de atenção ou pela alta demanda do dia-a-dia e apenas investiga-se o ocorrido quando é detectada a inadimplência.

Em geral, que as falhas acontecem por não haver treinamentos contundentes e eficientes àqueles que serão responsáveis pelo processo de averbação de contrato de crédito consignado, sobre a importância de se manter o processo estipulado pela instituição financeira.

As atividades práticas são bem conhecidas, e o sistema usado, apesar de demonstrar ser em alguns momentos instável, prova ser eficiente para sua atividade fim. Entretanto, percebe-se que a falta de atenção no processo faz com que a falha seja apenas percebida quando há inadimplência do contrato, o que causa prejuízo e retrabalho para os colaboradores.

Como limitações a esta pesquisa pode-se citar duas maiores: a população da pesquisa, e a burocracia de acessar as informações de fluxograma e controles internos por parte da instituição financeira.

Além disso, não é possível generalizações, pois as entrevistas ocorreram com colaboradores de apenas uma agência da cidade de Curitiba, representando a realidade da unidade. Assim, sugere-se estender este estudo a demais unidades.

Ao solicitar-se à instituição financeira maiores detalhes sobre o processo interno, para realizar um mapeamento e rastreamento das falhas, não foi possível o contato com tal informação, uma vez que os processos burocráticos para a disponibilização dos dados inviabilizaram esta análise mais minuciosa.

REFERÊNCIAS

BARONE, F; Sader, E. (2008). Acesso ao crédito no Brasil: evolução e perspectivas. Revista de Administração Pública, 42(6), 1249-1267. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000600012>

BRASIL. Lei nº 13.172, de 21 de outubro de 2015. Diário Oficial da União, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13172.htm

BRASIL. Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Diário Oficial da União, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.820Compilado.htm

BRASIL. Lei nº 10.953, de 27 de setembro de 2004. Diário Oficial da União, disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2004/lei-10953-27-setembro-2004-534177-norma-pl.html>

BRASIL. Medida provisória nº 130, de 17 de setembro de 2003 Diário Oficial da União, disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/medpro/2003/medidaprovisoria-130-17-setembro-2003-497030-norma-pe.html>

BRASIL. Instrução Normativa INSS/PRES. nº 28 disponível em: <https://www.inss.gov.br/wp-content/uploads/2019/09/in28PRES-INSS-atualizada.pdf>

BRITO, G; NETO, A. Modelo de classificação de risco de crédito de empresas. Universidade de São Paulo, São Paulo, São Paulo, 01 de janeiro de 2008.

DIEESE. Análise da evolução do crédito no período recente 2014 - 2017 – TJLP. São Paulo, abr. 2018. (Nota Técnica, 193). Disponível em: <https://www.dieese.org.br/notatecnica/2018/notaTecCredito2014a2017.pdf>

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GERHARDT, T; SILVEIRA, D. Métodos de pesquisa Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A. Pesquisa qualitativa tipos fundamentais. Departamento de Educação da UNESp, Rio Claro. 20ª Revista de Administração de Empresas São Paulo, v. 35, n.3, p, 20-29 Mai./Jun. 1995

MICHAELIS. Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=credito>. Acesso em: 15 de maio de 2020.

MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007.

OLIVEIRA. K. BC quer reduzir custo do crédito no médio e longo prazo. Agência Brasil, 2017. Disponível em : <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-02/bc-quer-reduzir-custo-do-credito-no-medio-e-longo-prazo>

PONTES, A ; LOPES, P. Estratégias de captação e fidelização de cliente de crédito consignado. Revista Valore, Volta Redonda, ed. 2 (1): pg 34-50., Junho de 2017

SCHAEFER, S. Empréstimo consignado aos beneficiários do inss e o uso do contrato de adesão. 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/66455/emprestimo-consignado-aos-beneficiarios-do-inss-e-o-uso-do-contrato-de-adesao>

TAKAR, T. Bancos são condenados a pagar R\$ 10 mi por prática abusiva em consignado. disponível em:

<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2017/11/24/condenacao-cobranca-emprestimos-consignados-servidores-publicos-bancos-rj.htm?cmpid=copiaecola>

TARTUCE, T. J. A. Métodos de pesquisa. Fortaleza: UNICE – Ensino Superior, 2006. Apostila.